

Paris, le 8 juin 2020

Communiqué de presse

Rapport annuel 2019 du CCSF :

Des avancées significatives pour les consommateurs

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a remis son rapport annuel 2019 au Président de la République et au Parlement. Instance de concertation réunissant l'ensemble des acteurs du secteur financier – établissements financiers, associations de consommateurs, organisations syndicales et patronales, parlementaires et universitaires –, le CCSF œuvre au renforcement de la protection des consommateurs.

En 2019, Le Comité consultatif du secteur financier a travaillé sur des problématiques nouvelles et adopté des Avis qui constituent des avancées significatives pour les consommateurs.

- **La domiciliation des revenus dans le cadre du crédit immobilier.** À la demande du ministre de l'Économie et des Finances, le CCSF a examiné les effets des clauses de domiciliation des revenus dans le cadre du crédit immobilier. En s'appuyant sur un très large état des lieux, le rapport de la présidente du CCSF, préconisait de ne pas généraliser l'exigence de domiciliation des revenus car cela constituerait un frein à la mobilité bancaire, sans préserver pour autant la contrepartie d'un avantage individualisé. Tirant les conséquences de ces travaux d'évaluation, le législateur a supprimé la ratification de l'ordonnance du 1^{er} juin 2017 relative aux offres de prêt immobilier et les dispositions introduites en matière de domiciliation dans le Code de la consommation.

- **Le démarchage téléphonique en assurance.** Le CCSF a souhaité la mise en place de bonnes pratiques sur le démarchage téléphonique en assurance. Un accord de Place a été adopté, posant de nouveaux principes et de nouvelles pratiques, conduisant notamment à mettre fin à « la vente en un temps » et à instaurer l'obligation d'un consentement écrit du prospect. Les distributeurs ont également reconnu que l'utilisation des codes SMS ne valait ni engagement ni signature et se sont engagés à laisser un délai de 24 heures au prospect pour prendre connaissance des documents précontractuels avant un rendez-vous téléphonique.

- **La lisibilité des contrats d'assurance complémentaire santé.** Comme il s'y était engagé dans son Avis du 19 juin 2018, le CCSF a assuré un suivi des engagements des professionnels. Un Avis a été adopté le 10 décembre 2019, invitant les professionnels à développer autant que possible la communication aux assurés d'une estimation en euros du montant du remboursement, cette expression constituant l'information la plus lisible pour permettre aux consommateurs de réaliser un choix de couverture éclairé. Le Comité a

également décidé, dans un souci de comparabilité, de poursuivre ses travaux sur le glossaire, incluant notamment une plus grande harmonisation des termes.

- **Les frais d'incidents bancaires.** Le CCSF a poursuivi ses travaux, engagés à la demande du ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, sur les frais d'incidents bancaires, en travaillant plus spécifiquement à une solution de marquage automatique des présentations multiples de prélèvements. À cette fin, le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB), avec les banques et les représentants des sociétés émettrices de prélèvements, ont abouti à une solution technique permettant d'éviter au client les facturations multiples sur une même créance.

- Le CCSF a également émis un Avis favorable à la **poursuite de la mission d'accessibilité de La Banque Postale**, en constatant que cette mission constitue une réponse équilibrée à des exigences d'usage spécifiques et concrètes exprimées par des populations en situation parfois d'extrême précarité qui ne sont pas couvertes par les autres dispositifs d'accessibilité bancaire.

Pour consulter le rapport annuel 2019 du CCSF, rendez-vous sur le site du CCSF : <https://www.ccsfin.fr/>

Le CCSF est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. Des personnalités qualifiées, des parlementaires et des représentants des organisations syndicales complètent sa composition.

Contact presse : Anne Carrère, responsable de la Communication et des Affaires publiques.
Tél : 01.42.92.25.09